



Mistä löytyy digituki? - Muutoslaboratoriotyöskentelyn® osallistuva havainnointi

Jutta Berg, Laura Kähkönen

2022 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

Mistä löytyy digituki? - Muutoslaboratoriotyöskentelyn® osallistuva havainnointi

Jutta Berg, Laura Kähkönen
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2022

Jutta Berg, Laura Kähkönen

Mistä löytyy digituki? - Muutoslaboratoriotyöskentelyn® osallistuva havainnointi

Vuosi

2022

Sivumäärä

17

Nykyaikana digitaitoja tarvitaan yhä enemmän. Ne ovat tulleet lähes välttämättömiksi arkipäiväisten palvelujen käytössä. Kuitenkaan näitä taitoja, tai välineitä niiden harjaannuttamiseen ei löydy läheskään kaikilta. Vuoden 2022 aikana Espoossa järjestettiin viisi yhteisöpajaa, joissa pyrittiin kehittämään matalan kynnyksen digituen järjestämistä. Yhteisöpajojen tarkoituksena oli saada eri toimijat visioimaan ja toteuttamaan konkreettisia muutoksia. Seurasimme yhteisöpajojen prosessia ja tässä artikkelissa kerromme sen työskentelyn vaiheista ja lopputuloksista.

Artikkelin tavoitteena oli käsitellä yhteisöpajojen vaiheita ja niissä syntyviä muutuskokeiluita. Tavoitteena oli seurata, analysoida ja kuvata niitä vaiheita. Menetelmien kannalta keskityttiin toimintatutkimukseen, osallistuvaan havainnointiin sekä etnografiaan. Nämä toteutuivat yhteisöpajojen suunnitteluun ja järjestämiseen osallistumalla.

Menetelmänä havainnointi antoi mahdollisuuden kulkea osallistujien mukana ja jakaa tietoa heidän kanssaan. Muutoslaboratoriomenetelmän hyödyntäminen on ollut monelle yhteisöpajaan osallistuneelle uusi kokemus, ja aluksi voinut vaikuttaa epäselvältä. Kuitenkin sitoutuneiden ja ammattitaitoisten fasilitaattorien avulla prosessi mahdollistui. Yhteisöpajat olivat onnistunut kokonaisuus, ja niissä tehty työ koettiin merkitykselliseksi. Tuloksina saadut muutuskokeilut on mahdollista jalkauttaa digityön kentälle.

Työskentely sanoitti monia digituen haasteita ja niiden ilmenemistä eri toimijoiden työkentillä. Yhteisöpajoissa syntyi kolme eri muutuskokeilua, joilla pyrittiin muuttamaan nykyisten toimintatapojen haasteita. Nämä olivat; lausunnon tekeminen koskien toimeentulotukilain muutosta, digituen symbolin kehittäminen ja kaikille ymmärrettävän digikielen työstäminen.

Artikkeli on kirjoittajien sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyö, joka on toteutettu Di-giON - ja VoimaProfi- hankkeiden yhteistyössä. Artikkelin julkaistaan Espoon Eetvartti-neljännesvuosijulkaisussa 'Eetvartti 4/2022'. Linkki julkaisun sivuille: <https://www.espo.fi/fi/eetvartti-neljannesvuosijulkaisu>

Asiasanat: digiosallisuus, digituki, muutoslaboratorio, yhteisöpajat, osallistuva havainnointi

Jutta Berg, Laura Kähkönen

Where can digital support be found? - The participant observation of the Change Laboratory® process

Year

2022

Pages

17

Nowadays, digital skills are needed more than ever before. They have become almost essential for everyday services. However, not everyone has these skills, or the tools to practice them. During 2022, five community workshops were organised in Espoo to develop the arranging of low-threshold digital support. The objective of these workshops was to involve different practitioners in envisioning and implementing tangible changes. We followed the process of the community workshops and in this article, we describe the phases and results of their work.

The intent of this article was to discuss the stages of the community workshops and the developmental experiments that emerged from them. The objective was to follow, analyse and describe those stages. In terms of methods, the focus was on action research, participant observation and ethnography. These were carried out by participating in the designing and organisation of the community workshops.

Observation, as a research method, allowed us to walk alongside the participants and have them share their knowledge with us. The use of the Change Laboratory method was a new experience for many of the participants in the community workshops and may have seemed unfamiliar at first. However, with the help of committed and skilled facilitators, the process became possible. The workshops were a success, and the work was seen as meaningful. The results of the developmental experiments can be implemented by the providers of digital support.

The process helped put into words many of the challenges that digital support faces and how they manifest themselves in the work of the different practitioners. Three different developmental experiments, which aimed to challenge the current practices, emerged from the community workshops. The experiments were: making a statement on the amending of the Act on Social Assistance, developing a symbol for digital support, and working on a vocabulary of digital terms that is understandable to all.

This article acts as the thesis of the authors' social work degree programme, carried out in cooperation with the DigiON and VoimaProfi projects. The article will be published in Espoo's quarterly publication 'Eetvartti 4/2022'. Link to the publication's website: <https://www.es-poo.fi/fi/eetvartti-neljannesvuosijulkaisu>

Keywords: digital participation, digital support, change laboratory, community workshops, participant observation

Sisällys

1	Johdanto.....	8
2	Digisyrjäytyminen ja digituki	8
3	Muutoslaboratoriomenetelmä ja yhteisöpajat	9
4	Yhteisöpajaprosessi	10
5	Havainnot.....	13
	Lähteet.....	17

1 Johdanto

Nykyaikana digitaaitoja tarvitaan yhä enemmän. Ne ovat tulleet lähes välttämättömiksi arkipäiväisten palvelujen käytössä. Kuitenkaan näitä taitoja, tai välineitä niiden harjaannuttamiseen ei löydy läheskään kaikilta. Vuoden 2022 aikana Espoossa järjestettiin viisi yhteisöpajaa, joissa pyrittiin kehittämään matalan kynnyksen digituen järjestämistä. Yhteisöpajojen tarkoituksena oli saada eri toimijat visioimaan ja toteuttamaan konkreettisia muutoksia.

Osallistujia yhteisöpajoihin oli kutsuttu pääasiassa Espoon alueella vaikuttavista toimijoista, mukana oli myös muutama muualta pääkaupunkiseudulta. Osallistujien taustaorganisaatioina olivat Espoon ja Vantaan kaupungit, yritykset, seurakunnat, järjestöt ja julkiset palveluntuottajat. He kokoontuivat DigiOn- ja VoimaProfi-hankkeiden kutsumana Laurea-ammattikorkeakoulun tiloissa Leppävaarassa. Seurasimme yhteisöpajojen prosessia ja tässä artikkelissa kerromme työskentelyn vaiheista ja lopputuloksista.

Työskentely sanoitti monia digituen haasteita ja niiden ilmenemistä eri toimijoiden työkentillä. Yhteisöpajoissa syntyi kolme eri muutoskokeilua, joilla pyrittiin muuttamaan nykyisten toimintatapojen haasteita. Nämä olivat; lausunnon tekeminen koskien perustoimeentulolain muutosta, digituen symbolin kehittäminen ja kaikille ymmärrettävän digikielen työstäminen.

2 Digisyrjäytyminen ja digituki

Yhä useampi arkipäivän toiminto suoritetaan verkossa. Aiemmin fyysisissä ympäristöissä tapahtuneet toimet ovat siirtyneet moninaisesti sovelluksiin ja verkkosivuille. Kansalaisten täytyy osata käyttää monia erilaisia laitteita toimiakseen yhteiskunnassa. Oletusarvona on myös, että laitteet ovat kansalaisen käytettävissä eivätkä vaihdu useasti.

Sosiaali- ja terveysministeriön (2016, 26) digitalisaatiolinjauksissa on esitetty, ettei kaikkia palveluja tarvitsisi digitalisoida. Digitaalisia palveluita tuotettaessa tulee tarkastella asiakkaiden ja käyttäjien tarpeita, ja arvioida digitalisoinnin tuomaa lisäarvoa. Vuonna 2020 kiihtynyt koronapandemia korosti digitaaitojen merkitystä entisestään, kun kasvokkain tapahtuvat kohtaamiset rajattiin minimiin. Terveiden ja Hyvinvoinnin laitoksen (2019, 289) tutkimuksessa kerrotaan kuitenkin puolella suomalaisista olevan esteitä sähköisten palvelujen käytössä. Valtiovarainministeriön (2017, 7) AUTA-hankkeen loppuraportissa kerrotaan myös, että neljännes yli 65-vuotiaista ei ole koskaan käynyt internetissä.

Digisyrjäytymisessä on kyse keskeisten teknologioiden ja digiympäristöjen ulkopuolelle jäämisestä, joko omasta tahdosta tai olosuhteiden pakosta. Nykyisellään yhteiskunnassa toimiessa

on lähes poikkeuksetta pakko hyödyntää älykästä teknologiaa ja internetiä, vaihtoehtoisten toimintatapojen tullessa harvinaisemmiksi ja vaikeammin saavutettaviksi. Digitaalisten palvelujen kehitys jättää ulkopuolelle heidät, jotka joko jäävät tai jättäytyvät syrjään. (Talsi 2014).

Digituella pyritään vaikuttamaan edellä mainitun digisyrjäytymisen poistamiseksi. Valtiovarainministeriön AUTA-hankkeen (2017) määritelmää mukaillen, digituki on sähköiseen asiointiin, palvelun käyttöön ja laitteen käyttöön kohdistuvaa tukea. Tuen on tarkoitus auttaa tuettavaa itsenäisempään ja turvallisempaan laitteen käyttöön ja asiointiin. Sujuvalla digituella voitaisiin ennaltaehkäistä ja vähentää digisyrjäytymistä.

Kysyessämme eräältä yhteisöpajan osallistujalta tavanomaisista digitukitilanteista, hän kuvaili digituen tapahtuvan esimerkiksi kahvinjuonnin lomassa, lähes huomaamatta. Tuettava ei välttämättä saavu nimenomaan digitukeen vaan hoidettava asia tulee ilmi muita asioita käsitellessä. Hänen mukaansa digitukea ei tunneta ja sanana se ei kerro ihmisille mitään hyödyllistä. Lisäksi hän kertoo havainneensa laitteiden ja toimivan nettiyhteyden puutteen lisäävän ongelmia. Hän toivoo tulevaisuudessa digituen olevan luonnollista ja kaikkien saatavilla.

Yhteisöpajojen aikana nousi esiin paljon keskustelua digituen antamisesta ja saamisesta. Eri-tyisesti ongelmat turvallisen ja itsenäisen laitteiden käytön suhteen huolestuttivat. Lisäksi digitukea tarvitsevien yhtenä haasteena on laitteiden puuttuminen ja vanheneminen.

3 Muutoslaboratoriomenetelmä ja yhteisöpajat

DigiOn - Digionnea kaikille -hanke on Laurea-ammattikorkeakoulun ja Espoon kaupungin yhteishanke, jonka tavoitteena on edistää vaikeasti työllistyvien digitaalisia taitoja. Yhteistyössä eri espoolaisten järjestöjen ja ruoka-aputoimijoiden kanssa, hanke pyrkii kehittämään matalan kynnyksen digituen muotoja. Hankkeen yhtenä tavoitteena on kehittää digitukea yhteisöpajojen avulla. (Laurea 2022a.)

Laurea-ammattikorkeakoulun hankkeen VoimaProfi - Empowering People towards Socially Inclusive Society tarkoituksena on tuottaa korkeatasoista tutkimusta ja ratkaisuja yhteiskunnallisiin haasteisiin käytännön tasolla. VoimaProfilla on neljä osatutkimusta, joista yhden teema koskee haavoittuvien ryhmien digitaalista osallisuutta, joka on myös yhteisöpajojen ytimessä. (Laurea 2022b.) Nämä kaksi hanketta yhdessä koordinoivat yhteisöpajoja.

DigiOn -hankkeen työntekijät olivat syksystä 2021 alkaen rekrytoineet osallistujia kehittämään monipaikkaista digitukea Espooseen. Ohjattu työskentely tapahtui viidessä kolmen tunnin mittaisessa yhteisöpajassa, jotka mukailivat muutoslaboratoriotyöskentelyn vaiheita. Muutoslaboratorio menetelmänä keskittyy nykytilan ongelmiin ja niiden kriittiseen tarkasteluun.

Työskentelyn tuloksena saadaan aikaan muutuskokeilu, jonka toimintaa testataan käytännössä. Kokeilun tarkoituksena on haastaa nykyiset ongelmalliset toimintatavat. Parhaimmillaan työskentelyn aikaansaama muutos mukailee ekspansiivisen oppimisen kehää. Tavoitteena on luoda ekspansiivista kehitystä eteenpäin vieviä uudistuksia. (Lund, Rantala & Marttila 2022; Virkkunen, Engeström, Pihlaja & Helle 1999.)

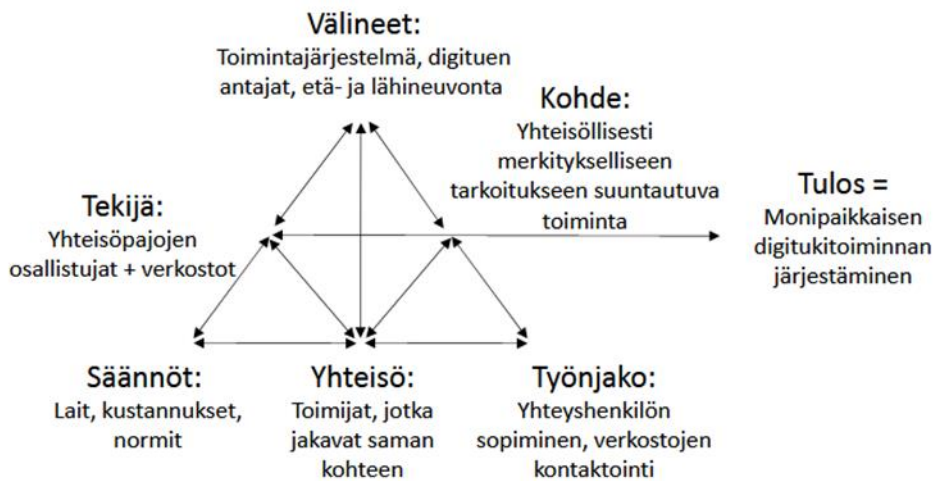
Olemme olleet yhteisöpajoissa mukana opinnäytetyöntekijän roolissa, mistä on kerrottu osallistujille. Tehtävämme tutkimuksessa on ollut hyödyntää osallistuvaa havainnointia. Olemme olleet mukana suunnittelutyössä ja yhteisöpajojen järjestämisessä, ja roolimme on ollut toimia aktiivisina havainnoitsijoina yhteisöpajojen aikana. Muutuskokeilujakson aikana lähitimme ryhmien vastuuhenkilöille seurantakyselyn, jonka avulla kartoitimme muutuskokeilujen etenemistä ja mahdollista tuen tarvetta.

4 Yhteisöpajaprosessi

Yhteisöpajatyöskentely aloitettiin 10.2.2022. Koronatilanteen ollessa vielä epävarma, osallistujat tapasivat ensimmäisen kerran etänä Teams-sovelluksen välityksellä. Tavoitteeksi ensimmäiselle yhteisöpajalle oli asetettu tutustuminen, virittäytyminen tulevaan ja digituen ongelmakohtien kartoittaminen.

Osallistujat jaettiin pienryhmiin, joissa he keskustelivat digituesta. Keskustelua käytiin omien kokemusten pohjalta. Osallistujat sanoittivat saatavilla olevaa digitukea ja kokemuksia siitä. Käydyn keskustelun myötä nousi esiin, että digitukea tarjotaan eri muodoissa, kuten vertaistukena, ryhmänohjauksena ja vaihe vaiheelta ohjattuna. Osallistujien mukaan yleisiä digitukea tarjoavia tahoja ovat seurakunnat, työväenopistot ja eri palvelupisteet. Usein myös kirjastot ja läheiset päätyvät antamaan digitukea. Osallistujat kaipasivat enemmän liikkuvaa digitukea sinne missä tuen tarvitsijat ovat, jossa se olisi paremmin löydettävissä. Järjestetty digituki on myös vahvasti projektien varassa, joten sen jatkuvuus on epävarmaa.

Toinen yhteisöpaja järjestettiin lähitapaamisena. Tavoitteena oli avata kuntalaisten digituen tarpeita ja eritellä niihin liittyviä kehityshaasteita ja mahdollisuuksia. Työskentelyyn virittäydettiin esittämällä osallistujille peiliaineistoja, joiden tehtävä on kuvastaa nykyisiä toimintatapoja, sekä nostaa esiin niiden ongelmia ja kehittämisen haasteita. Osallistujille esitettiin toimintajärjestelmä (Kuva 1) ja ohjeet sen hyödyntämiseen. Toimintajärjestelmä havainnollisti nykyisiä toimintatapoja, ja sen avulla määriteltiin keskeiset haasteet niissä.



Kuva 1. Toimintajärjestelmä ja sen osat (mukaillen Lund 2022, Engeström 1987/2015).

Osallistujat jaettiin neljään ryhmään, joissa pyydettiin keskustelemaan annetusta aiheesta ja kirjaamaan näkökulmia digituesta toimintajärjestelmään. Kaksi ryhmää keskusteli kuntalaisen tukemisesta sähköisten palveluiden käytössä ja toiset kaksi ryhmää käsitteli vapaaehtoisen antamaa digitukitoimintaa. Ryhmät esittivät toimintajärjestelmänsä, joiden perusteella fasilitaattori kirjasi häiriömatriisiin digituen haasteita. Osallistujia pyydettiin vielä kirjaamaan toimintajärjestelmään häiriöt toimintojen välillä, käyttäen punaista tussia.

Kolmannessa yhteisöpajassa lähdettiin visioimaan tulevaisuutta, ja työstämään toimintajärjestelmää edellisen yhteisöpajan aiheen ympärillä. Yhteisöpajan tavoitteena oli luoda varsinainen muutokokeilu. Peiliaineistona Digi- ja väestötietoviraston erityisasiantuntija kertoi heidän näkemyksistään tulevaisuudesta ja sen mahdollisuuksista.

Muutokselle välttämättömiä tarpeita lähestyttiin ennakoitdialogin kautta. Osallistujista koostuneessa paneelissa (Kuva 2) hyödynnettiin tulevaisuuden muistelua, jossa tarkoituksena on asettaa käsillä oleva tilanne parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen. Monet kuvasivat perustarpeiden turvaamisen välttämättömäksi onnistuneelle muutokselle, ja erityisesti rahoituksen tarve mainittiin. Eräs osallistuja nosti esille käsitteen projektoosi, jolla kuvataan rahoituksen keskittymistä kertaluontoisiin ja määräaikaisiin projekteihin vakiintuneiden järjestöjen ja tapahtumien sijaan. Hän kuvasi tästä parantumisen tarpeelliseksi parhaan mahdollisen edistymisen saavuttamiseksi.

Paneelissa nousi esiin erilaisia tarpeita ja eri toimijoiden haasteita. Panelistit kokivat muutoksen kannalta oleelliseksi oman osallistumisensa kehittämistyöhön, sekä riittävien resurssien turvaamisen. Tulevaisuuden työskentelyltä toivottiin toimivaa yhteistyötä eri toimijoiden välillä, digituen saavutettavuutta ja osallisuuden kokemuksia.



Kuva 2. Ennakointidialogi (Kuva Kähkönen 2022).

Neljännessä yhteisöpajassa pureuduttiin muutuskokeiluiden kehittämiseen. Haasteita kartoitettiin, prosessia selkeytettiin ja valittuihin muutuskokeiluihin sitouduttiin. Ryhmät neuvoivat toisiaan, ja osallistujista koostuneesta asiantuntijapaneelistä nostettiin yksittäisiä puheenvuoroja. Asiantuntijapaneelissa käsiteltiin edellisellä kerralla esiin nousseita haasteita.

Neljännän yhteisöpajan tärkeimpänä osana oli muutuskokeilun jäsentäminen ja vaiheiden selkeyttäminen tulevaa kokeiluvaihetta varten, jossa muutuskokeilu toteutetaan. Muutuskokeiluiksi oli tässä kohtaa vakiintunut kolme selkeää kohdetta: tarve saada digilaitteet huomioitavaksi toimeentulotuki uudistuksessa ja laatia sitä varten lausunto, digikieli ymmärrettäväksi digisanastoa visualisoimalla ja digituen löydettävyyttä parantava symboli. Ryhmät sopivat tapaamisajan, -paikan ja yhteydenpidon.

Kesällä ryhmien tehtävänä oli työstää muutuskokeiluja. Tarjosimme ryhmille mahdollisuutta ylimääräiseen tapaamiseen, jossa he olisivat voineet tavata muita ryhmiä ja kommentoida toistensa muutuskokeiluja. Tähän ryhmät eivät kuitenkaan tarttuneet. Lähetimme vastuhenkilöille myös seurantakyselyn, ja heitä pyydettiin käymään kysymykset läpi yhdessä ryhmän kanssa. Tähän vastasivat kaksi ryhmää kolmesta. Kysymykset käsittelivät muun muassa muutuskokeilujen etenemistä, esiin tulleita haasteita ja mahdollisia avuntarpeita. Vastausten perusteella ryhmät olivat hyvin itseohjautuvia, eivätkä tuoneet esille tarvetta apuun. Ryhmät olivat toimivia ja heille annetut resurssit riittäviä.

Viidennessä ja viimeisessä yhteisöpajassa käsiteltiin kokeilujakson tuotoksia. Jokainen ryhmä pääsi vuorollaan esittämään oman prosessinsa tulokset (Kuva 3). Tulosten myötä pohdittiin kokeiluiden juurruttamista toimintaan, ja kartoitettiin konkreettisia keinoja juurtumisen varmistamiseen. Esiin tuli halu jatkaa toiminnan kehittämistä, ja ryhmien tulevaisuutta pohdittiin yhteisöpajojen päättymisestä huolimatta. Lopputuloksena ryhmille jäi jatkosuunnitelma omaa toimintaansa koskien. Yhteisöpajatyöskentely koettiin positiivisesti yllättävänä, konkreettiansa vuoksi. Osallistujat pitivät työskentelyn tavoitteellisuudesta ja ammattimaisuudesta, myös jokaisen osallistujan sitoutumista toimintaan keuhuttiin.



Kuva 3. Uusi digituen symboli esiteltiin osallistujille ensimmäistä kertaa viidennessä yhteisöpajassa (Kuva Juujärvi 2022).

5 Havainnot

Yhteisöpajojen tarkoitus oli havaita nykyisten toimintatapojen ristiriitoja. Perimmäinen ongelma liittyi yhteiskunnan vaatimukseen verkossa toimimisesta. Tätä haastetta on lähes mahdotonta välttää, ja se asettaa ihmisiä eriarvoiseen asemaan eri syistä.

Esille nostettiin kielelliset haasteet useammassa eri muodossa. Luku- ja kirjoitustaidon haasteiden koettiin vaikuttavan mahdollisuuksiin toimia verkkoympäristöissä. Monet palvelut ovat myös saatavilla vain suomeksi, jolloin muut kuin suomenkieliset asiakkaat jäävät avun piirin ulkopuolelle. Digikieli koettiin haastavana. Sähköisten ympäristöjen ja palvelujen ympärillä

on paljon omaa käsitteistöä, joita moni ei luonnostaan hallitse. Digikieli muodostaa kynnyksen palvelujen käyttämiselle. Hallintolain (424/2003) 9§ mukaan: “Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.”. Kyseinen vaatimus ei kuitenkaan toteudu digikäsitteitä käytettäessä.

Laitteiden puute itsessäänkin on ongelma monille. Palvelujen käyttäminen asettaa minimivaatimuksia laitteille, mikä sulkee useita ulkopuolelle. Joillain asiakasryhmillä haasteena on laitteiden suuri vaihtuvuus, mikä vaikeuttaa muun muassa pankkipalveluiden käyttöä.

Myös digituen järjestämisessä esiintyy haasteita. Yhteisöpajojen osallistujat ilmaisivat huolensa siitä, että kysyntä ja tarjonta eivät kohta. Tämän lisäksi verkkopalveluiden käyttöön liittyvästä tuesta ilmoitetaan verkossa, jolloin tuki ei saavuta sitä tarvitsevia.

Yhteisöpajojen tavoitteena oli ratkaista monipaikkaisen digituen järjestämisen haasteita. Havainnoinnilla olemme halunneet lisätä ymmärrystä nykyisen digituen toimintatavoista ja siinä esiintyvistä epäkohdista. Yhteisöpajat ovat olleet ainutlaatuinen mahdollisuus meille tarkastella kehittämistyötä.

Menetelmänä havainnointi antoi mahdollisuuden kulkea osallistujien mukana ja jakaa tietoa heidän kanssaan. Tilanteen ja toimintatapojen ollessa uusia, keskittyminen menee pitkälti niihin, eikä esiin tulleiden ilmiöiden havainnointiin jää yhtä paljon voimavaroja. Opiskelijalle tilanne on haastava, sillä ‘tutkiva silmä’ ei ole vielä päässyt kehittymään. Toisaalta on hyvä muistaa, että käytännön tekeminen ja osallistuminen tutkimukseen kasvattaa osaamista ja näkökulmaa (Kuula 1999, 143).

Muutoslaboratoriomenetelmän hyödyntäminen on ollut monelle yhteisöpajaan osallistuneelle uusi kokemus, ja aluksi voinut vaikuttaa epäselvältä. Kuitenkin sitoutuneiden ja ammattitaitoisten fasilitaattorien avulla prosessi mahdollistui. Yhteisöpajat olivat onnistunut kokonaisuus, ja niissä tehty työ koettiin merkitykselliseksi. Tuloksina saadut muutuskokeilut on mahdollista jalkauttaa digityön kentälle. Kokeilut ovat askel kohti saavutettavampaa digitukea. Osallistujat sitoutuivat yhteisöpajatyöskentelyyn, mikä mahdollisti konkreettisten tekojen aikaansaamisen. He osoittivat myös kiinnostusta vapaaehtoista jatkotyöskentelyä kohtaan, mikä kertoo menetelmällisen työskentelyn onnistumisesta. Muutoslaboratorio näyttäytyi toimivana menetelmänä kehittämistyöhön. Osallistujien palaute työskentelystä oli pelkästään erinomaista. Kuvaillessaan työskentelyä he käyttivät sanoja antoisa, lämminhenkinen mutta tuloskeskeinen, prosessi on tuottanut paljon osallistavia kokemuksia.

Osallistujakunta koostui lähinnä sosiaalialan, tai siihen sidoksissa olevista toimijoista. Toimintaan pyydettiin mukaan edustajia pankeista. Lopulta mukaan saatiin erään pankin edustaja, joka osallistui kahteen yhteisöpajaan. Myöskään paikallisen tason vaikuttajia kuten kunnallispoliitikkoja, ei saatu osallistujiksi, vaikka heitä tavoiteltiin. Työskentely on ollut vaikuttavaa

sosiaalialan sisällä, mutta osallistujajoukkoa voisi laajentaa. Digituen ketjuun liittyviä toimijoita, kuten laitteiden valmistajia ja niiden myyjiä, on paljon, mutta he eivät vielä tunnista sidostaan tähän aiheeseen.

Työskentelyn kehittämisen kannalta tulisi pohtia, palveleeko kehitystyötä selkeät kohderyhmät, ja niiden erityisiin tarpeisiin vastaaminen. Kehittämisprosessissa syntyneet muutoskokeilut palvelevat useita eri kohderyhmiä, vaikka työskentelyn aikana ei päätetty minkälaiseen asiakasryhmään keskitytään. Tältä kannalta keskustelun voi nähdä ympärilyöreänä. Tätä huomiota voi hyödyntää tulevassa työskentelyssä, mikäli halutaan keskittyä esimerkiksi kaikkein syrjäytyneimpiin asiakasryhmiin tai varmistaa ettei kukaan unohtuisi.

Sosiaalialan kehittämisen näkökulmasta yhteiskunnallinen vaikuttamistyö ja osallisuuden lisääminen ovat merkittäviä teemoja. On siis ollut antoisaa seurata toimijoita työskentelemässä yhteisen tavoitteen äärellä, ja heidän haluaan parantaa nykyistä toimintaa. Osallistajat ovat toimineet äänenä heille, jotka eivät muuten saisi kokemuksiaan kuuluviin. Yhteisöpajat ovat osoittaneet, kuinka verkostoja hyödyntämällä on mahdollista saada aikaan vaikuttavaa työtä. Työskentely jatkuu aktiivisena kaikkien ryhmien osalta.

Uusi digituen symboli on ladattavissa SeniorSurfin nettisivuilta.

<https://seniorsurf.fi/digituelle-uusi-symboli-2/>

Hallituksen esitys toimeentulotukilain muuttamisesta on tällä hetkellä valiokunnan käsittelykierroksella.

Ymmärrettävä digikieli etsii visualisoijaa. Termit, joille kaivataan ymmärrettävämpää muotoa ovat muun muassa pilvipalvelut, selain ja sovellus.

Yhteisöpajojen fasilitaattoreina toimivat Virpi Lund (Laurea-ammattikorkeakoulu & VoimaProfi), Soile Juujärvi (DigiOn & VoimaProfi) ja Hanna Rantala (DigiOn).

Artikkeli on kirjoittajien sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyö, joka on toteutettu DigiON - ja VoimaProfi- hankkeiden yhteistyössä.



VoimaProfi
Empowering people towards
socially inclusive society

OPETUS- JA KULTTUURIMINISTERIÖ
UNDERSVINGS- OCH KULTURMINISTERIET



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Lähteet

Painetut

Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus: Kenttätyötä ja muutospyrkimyksiä. 2.painos. Tampere: Vastapaino.

Virkkunen, J., Engeström, Y., Pihlaja, J. & Helle, M. 1999. Muutoslaboratorio: Uusi tapa oppia ja kehittää työtä. Helsinki: Työministeriö.

Sähköiset

Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025 (2016). Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 16.10.2022.

<http://www.urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3782-6>

Digituen toimintamalliehdotus – AUTA-hankkeen projektiryhmän loppuraportti 2017. Valtiovarainministeriö. Viitattu 15.10.2022. <https://vm.fi/documents/10623/6581896/AUTA+raportti.pdf/74d0c25e-fa60-43c6-8856-c418faef9085>

Hallintolaki 434/2003. Viitattu 9.11.2022.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Laurea 2022a. DigiOn-Digionnea kaikille. Viitattu 25.10.2022. <https://www.laurea.fi/hankkeet/d/digion---digionnea-kaikille/>

Laurea 2022b. Empowering People towards Socially Inclusive Society. Viitattu 25.10.2022. <https://www.laurea.fi/hankkeet/e/empowering-people-towards-socially-inclusive-society/>

Lund, V., Rantala, H. & Marttila, M. 2022. Muutoslaboratoriossa® ratkaistaan ristiriitoja kollektiivisesti. Laurea Journal. Viitattu 25.10.2022.

<https://journal.laurea.fi/muutoslaboratoriossa-ratkaistaan-ristiriitoja-kollektiivisesti/#30a03958>

Suomalaisten hyvinvointi 2018 (2019). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 16.10.2022.

<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-256-7>

Talsi, N. 2014. Kodin koneet: teknologioiden kotouttaminen, käyttö ja vastustus. Itä-Suomen yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-1376-0>